

# Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo

Oleh:

Hermawan Ahmad Susilo

S1 Manajemen

Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

## Abstraksi

Tujuan penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis: 1) Gambaran fasilitas belajar dan kepuasan siswa SMK Satrya Budi Karang Rejo. 2) Pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan siswa.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif dan analisa deskriptif kuantitatif. Adapun populasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 79 responden yaitu siswa kelas XI dan siswa kelas XII SMK Satrya Budi Karang Rejo. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa yang digunakan adalah regresi linier sederhana, koefisien korelasi dan determinasi,serta uji hipotesis dan uji t.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Fasilitas belajar sudah baik, siswa setuju terhadap indikator kepuasan siswa. 2) Hasil pengujian regresi adalah  $y = 56,173 + 0,276X$  berarti fasilitas belajar berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. 3) Hasil  $r = 0,332$  artinya terdapat hubungan yang rendah antara fasilitas belajar dan kepuasan siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo. Tinggi rendahnya kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh fasilitas belajar sebesar 11%. 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa dengan  $t_{hitung} (3,084) > t_{tabel} (1,99)$ .

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan siswa perlu peningkatan fasilitas belajar, siswa harus lebih peduli dalam memelihara dan menggunakan fasilitas belajar yang ada, maka untuk itu SMK Satrya Budi Karang Rejo disarankan lebih melibatkan siswa dalam menggunakan fasilitas belajar yang tersedia, sehingga siswa lebih peduli dan akan termotivasi dengan tersedianya fasilitas belajar..

Kata Kunci: Fasilitas Belajar dan Kepuasan Siswa.

## Abstraction

*The objective of this research is for reviewing and analyzing: 1) As the overview for learning facility and students' satisfaction in SMK Satrya Budi KarangRejo. 2) The effect of independent variable for students' satisfaction.*

*This research did by using qualitative descriptive analyze method and quantitative descriptive analyzing. The population and sample that used by the writer in this research were 79 respondents they are the students of grade XI and XII SMK Satrya Budi KarangRejo. In collecting the data by using questionnaire, interviewing and documenting. The technique of analyzing the data is by using simple linear regression, correlation coefficient of determination, hypothesis test and t-test.*

*The result of this research can be concluded as: 1) Learning facility was good, the students agree for the students' satisfaction indicator. 2) The result of regression test is  $y = 56,173 + 0,276X$  it means learning facility give positive effect to the students' satisfaction. 3) The result of  $r = 0,332$  it means there was a low connection between learning facility and the students' satisfaction in SMK Satrya Budi Karang Rejo. High to low the students' satisfaction can be explained by learning facility was 11%. 4) There was positive significantly effect between learning facility to the students' satisfaction that  $t_{hit} (3,084) > t_{table} (1,99)$ .*

*The result of this research conclude that in increasing the students' satisfaction have to increase learning facility, the student have to more concerned in maintaining and using the learning facility. For that case SMK Satrya Budi suggested more involve the students in using the learning facility until the students more care and motivating with learning facility.*

Keyword: Learning Facility and Student's Satisfaction.

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk kemajuan bangsa. Salah satu tujuan bangsa Indonesia tertuang dalam pembukaan UUD 1945 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, dalam rangka mewujudkan hal tersebut pemerintah melalui lembaga-lembaga pendidikan berusaha

menciptakan generasi yang cerdas dan dapat meningkatkan martabat bangsa.

SMK Satrya Budi Karang Rejo merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memberikan layanan pada pelanggannya dalam hal ini adalah siswa. Salah satu faktor utama yang sangat penting untuk diperhatikan adalah proses pembelajaran. Proses pembelajaran yang baik diharapkan dapat dibarengi dengan fasilitas belajar yang baik pula,

sehingga kepuasan belajar siswa meningkat dan berdampak pada prestasi yang lebih baik.

Ada dua faktor yang secara umum mempengaruhi proses belajar dan proses pembelajaran, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi faktor fisiologis yaitu jasmani dan faktor psikologis yaitu kecerdasan, motivasi, minat, sikap dan bakat. Sedangkan faktor eksternal meliputi lingkungan alamiah dan lingkungan sosial budaya, sementara lingkungan nonsosial atau instrumental yaitu kurikulum, program, fasilitas belajar dan guru.

Fasilitas belajar merupakan sarana dan prasarana yang menunjang serta dapat membantu peserta didik untuk menemukan berbagai pengetahuan yang dibutuhkan juga mendorong peserta didik untuk aktif terlibat dalam proses pembelajaran. Fasilitas belajar yang tersedia di SMK Satrya Budi Karang Rejo terlihat cukup lengkap dengan ruang belajar yang nyaman, memiliki laboratorium bahasa, memiliki laboratorium komputer, perpustakaan yang cukup baik dan lain sebagainya.

## 2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kondisi fasilitas belajar dan kepuasan siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo?
- b. Bagaimana pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo?

## 3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kondisi fasilitas belajar dan kepuasan siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo.

## 4. Metode Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini dilakukan di SMK Satrya Budi Karang Rejo yang beralamat di Jl. Anjarsana Huta I Karang Rejo, Kecamatan Gunung Maligas, Kabupaten Simalungun.

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa SMK Satrya Budi Karang Rejo berjumlah 79 Orang. Mengingat jumlahnya kurang dari 100 dan ketersediaan waktu penulis serta untuk keakuratan hasil penelitian maka populasi sebagai sampel.

Adapun Desain penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah berupa Kuesioner, Wawancara dan Dokumentasi. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif dan data kuantitatif. Hasil data yang diperoleh dari lapangan akan dianalisis secara deskriptif baik bersifat kualitatif dan kuantitatif.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Gary (2008:18), manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran serta mendapatkan, mempertahankan, dan menambah jumlah pelanggan melalui penciptaan, penyampaian dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul. Sedangkan menurut Alma (2004:130), manajemen pemasaran adalah merencanakan, pengarahannya dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dipemasarkan.

Menurut Boyd (2000:21), bauran pemasaran adalah kombinasi dari variabel-variabel pemasaran yang dapat dikendalikan oleh manajer untuk menjalankan strategi pemasaran dalam upaya mencapai tujuan perusahaan di dalam pasar sasaran tertentu.

Menurut Kotler dan Gary (2008:4), 7P dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Product* (Produk)  
Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan pelanggan. Produk dapat berupa sub kategori yang menjelaskan dua jenis seperti barang dan jasa yang ditujukan kepada target pasar.
- b. *Price* (Harga)  
Harga adalah sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga merupakan bauran pemasaran yang bersifat fleksibel dimana suatu harga akan stabil dalam jangka waktu tertentu, tetapi dalam seketika harga dapat meningkat atau menurun yang terdapat pada pendapatan dari hasil penjualan.
- c. *Place* (tempat/distribusi)  
Tempat merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia pada pelanggan sasaran. Distribusi memiliki peranan yang sangat penting dikarenakan tujuan dari distribusi adalah menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan pada waktu dan tempat yang tepat.
- d. *Promotion* (Promosi)  
Promosi adalah semua kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan dan mempromosikan produknya kepada pasar sasaran.
- e. *People* (Orang)  
Orang yaitu proses seleksi, pelatihan, dan pemotivasian karyawan yang nantinya dapat digunakan sebagai pembedaan perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.
- f. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)  
Bukti fisik yaitu bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah pelanggan. Bukti fisik merupakan wujud nyata yang ditawarkan kepada pelanggan ataupun calon pelanggan.

g. *Process* (Proses)

Proses yaitu semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan jasa yang disampaikan yang merupakan sistem penyajian atas operasi jasa. Proses merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memasarkan produk barang atau jasa kepada calon pelanggan.

## 2. Fasilitas Belajar

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2001:314), fasilitas adalah segala hal yang dapat memudahkan perkara (kelancaran tugas dan sebagainya) atau kemudahan. Arikunto (2002:82) berpendapat, fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di sekolah. Sedangkan menurut Muhroji (2004:49), fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik bergerak maupun tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, efektif, dan efisien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana prasarana sebagai penunjang efektivitas kegiatan belajar mengajar (KBM) memberikan kemudahan, kelancaran serta pemahaman untuk dapat tercapainya tujuan belajar.

Ketersediaan fasilitas belajar sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar tentu sangat berpengaruh terhadap hasil tujuan belajar dan prestasi siswa, Dalyono (2005:241) menyatakan bahwa, kelengkapan fasilitas belajar akan membantu siswa dalam belajar dan kurangnya alat-alat atau fasilitas belajar akan menghambat kemajuan dalam belajar itu sendiri. Selanjutnya Surya (2004:80) menyatakan, keadaan fasilitas fisik tempat belajar berlangsung di kampus/sekolah ataupun di rumah sangat mempengaruhi efisiensi hasil belajar. Keadaan fisik yang lebih baik akan lebih menguntungkan peserta didik belajar dengan tenang dan teratur, sebaliknya lingkungan fisik yang kurang memadai dan kurang baik akan mengurangi efisiensi hasil belajar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana atau fasilitas pembelajaran yang berkondisi baik dan lengkap sesuai dengan kebutuhan sangat mendukung kelancaran dan keterlaksanaan sebuah proses pembelajaran yang lebih baik, efektif dan efisien.

## 3. Kepuasan Konsumen

Menurut Gaspersz (2003:117), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan seseorang dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Husaini (2006:5), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan harapannya. Seorang konsumen jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar

kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Dalam penelitiannya Kirom (2009:176) menggunakan enam indikator dalam mengukur kepuasan konsumen antara lain :

- Kualitas dan kesediaan jasa merupakan mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi konsumen.
- Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan meliputi kemudahan konsumen dalam melakukan pembayaran, kemudahan dalam mendaftar, adanya pelayanan yang baik ketika konsumen menyampaikan keluhan, sistem pembayaran yang mudah, kenyamanan loket atau tempat pembayaran.
- Ketepatan pelayanan, meliputi ketepatan waktu pelayanan, ketepatan penjelasan dari karyawan.
- Keterbukaan informasi mencakup kemudahan memperoleh informasi yang transparan menyangkut kebutuhan pelayanan kepada konsumen.
- Penilaian konsumen merupakan penilaian terhadap keseluruhan pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen dari suatu perusahaan jasa atau instansi.
- Kemampuan berkomunikasi merupakan cermin kemampuan staf atau karyawan dalam melayani konsumen lewat komunikasi yang baik, memberikan penjelasan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen serta melakukan umpan balik apakah yang dijelaskan sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Analisa

#### a. Deskriptif Kualitatif

Analisis Deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskriptif mengenai tanggapan dari siswa mengenai Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo. Sesudah pengujian data, maka langkah selanjutnya peneliti melakukan pengkajian analisa kualitatif sebagai gambaran fenomena dari variable penelitian pada sekarang ini. Adapun penetapan kriteria nilai data-data jawaban dari responden tersebut dimasukkan ke dalam kelas-kelas interval, dimana penentuan intervalnya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval kelas} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{(\text{jumlah kelas interval})} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= \frac{4}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Dari rumus di atas, diperoleh nilai interval kelas = 0,8, sehingga berlaku ketentuan kategori dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1  
Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden.

Nilai Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik (STB) / Sangat Rendah (SR)
1,81 – 2,60	Tidak Baik (TB) / Rendah (R)
2,61 – 3,40	Cukup Baik (CB) / Cukup Tinggi (CT)
3,41 – 4,20	Baik (B) / Tinggi (T)
4,21 – 5,00	Sangat Baik (SB) / Sangat Tinggi (ST)

Sumber: Data diolah

### 1. Gambaran Fasilitas Belajar pada SMK Satrya Budi Karang Rejo

Fasilitas belajar merupakan sarana dan prasarana yang menunjang serta dapat membantu peserta didik untuk menemukan berbagai pengetahuan yang dibutuhkan juga mendorong peserta didik untuk aktif terlibat dalam proses pembelajaran. Peranan fasilitas sekolah semakin penting, karena fasilitas sekolah yang memadai akan membantu pemahaman dalam belajar untuk mencapai tujuan pembelajaran yang diharapkan.

Suksesnya suatu kegiatan belajar mengajar selain penyampaian materi oleh pengajar juga didorong oleh faktor lingkungan sekolah, gedung sekolah dan fasilitas lain yang terdapat disekolah. Untuk itu sekolah sebagai media pelajaran dalam hal ini SMK Satrya Budi Karang Rejo dituntut untuk menyediakan berbagai penunjang kegiatan belajar, mulai dari gedung sekolah sampai dengan alat bantu belajar yang dibutuhkan dalam penyampaian materi dan praktek.

Pada kolom total jawaban dapat dilihat bahwa total jawaban responden berada pada nilai rata-rata 3,48 yang berarti berada pada kategori baik. Walau nilai yang diperoleh tidak terlalu besar tapi dapat dilihat fasilitas yang tersedia sudah memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada siswa dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar.

Selanjutnya berdasarkan indikator gedung sekolah, dalam hal ini kondisi bangunan gedung sekolah memiliki nilai rata-rata 4,37 berada pada kriteria sangat baik. Hal ini disebabkan karena para siswa merasa gedung sekolah sudah memberikan kenyamanan. Adapun pada kategori kondisi lingkungan sekolah berada pada nilai rata-rata 3,86 yang dinilai baik namun lebih rendah nilainya dari nilai sebelumnya. Walaupun dalam kategori baik hal ini terjadi karena siswa menganggap lingkungan tidak terlalu diperhatikan, baik kebersihannya dan juga tataletak lingkungannya.

Selanjutnya pada indikator ruang belajar, dalam hal ini fasilitas ruang belajar (seperti kursi belajar) berada pada nilai rata-rata 4,01 dan dinilai baik. Hal ini terjadi karena siswa merasa nyaman dengan kursi belajar yang tersedia untuk belajar. Nilai tertinggi pada indikator ini yaitu 4,13 yang terdapat dalam fasilitas ruang belajar (seperti meja belajar). Sedangkan fasilitas ruang belajar (seperti *white board*) berada pada nilai 4,09 dan dinilai baik, walau nilai lebih tinggi dari butir pertama didalam indikator ini tetapi masih lebih rendah dari butir pernyataan ke dua. Hal ini terjadi karena siswa masih

merasa kurang nyaman dalam hal mencatat pelajaran yang diberikan .

Dapat dilihat juga pada indikator alat bantu dan media pembelajaran, untuk kelengkapan lab komputer (seperti proyektor digital) berada pada nilai 3,81 dan dinilai baik. Hal ini disebabkan karena siswa merasa belum semua siswa yang bersekolah di sekolah tetangga menggunakan fasilitas seperti ini. Sedangkan untuk kelengkapan lab bahasa (seperti media audio) berada pada nilai rata-rata 4,06 dinilai baik dan nilainya lebih tinggi dari nilai sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh kenyamanan dalam menggunakan alat pembantu media pembelajaran.

Sedangkan pada indikator perpustakaan sekolah, untuk pernyataan fasilitas bangunan perpustakaan terdapat pada nilai rata-rata 3,85 dan nilainya baik. Hal ini terjadi karena siswa merasa gedung perpustakaan sudah baik tataletak dan pembangunannya. Sedangkan nilai rata-rata terendah diindikator ini terdapat pada fasilitas ruangan perpustakaan, terdapat pada nilai 3,78 dan nilainya tergolong baik namun lebih rendah dari nilai sebelumnya. Hal ini disebabkan karena siswa masih merasa belum mendapatkan kenyamanan saat berhadapan dipustaka. Sedangkan untuk fasilitas buku referensi terdapat pada nilai 3,84 yang tergolong dalam penilaian baik dan juga lebih tinggi dari nilai pernyataan sebelumnya. Hal ini disebabkan kelengkapan koleksi buku referensi pembelajaran sudah memadai

Selanjutnya pada indikator alat- alat tulis terdapat pada nilai rata-rata 3,80 yaitu ketersediaan *white board* yang dinilai baik. Hal ini disebabkan karena ketersediaan disetiap ruangan kelas sudah menggunakan dan memadai. Sementara untuk nilai rata-rata tertinggi pada indikator ini 3,92 terdapat pada ketersediaan alat tulis spidol. Hal ini disebabkan para siswa merasa nyaman dengan alat tulis yang digunakan, baik itu dalam ketersediaan maupun kualitas.

Pada indikator buku-buku pelajaran didapatkan nilai rata-rata 3,46 pada ketersediaan buku pegangan untuk siswa (seperti buku paket) dan tergolong kategori baik, tetapi masih lebih rendah dari nilai ketersediaan buku pegangan untuk siswa (seperti lembar kerja siswa/lks) dengan nilai rata-rata 3,54 dan tergolong dalam nilai baik. Hal ini terjadi karena siswa merasa masih kurang ketersediaan buku paket karena terkadang masih harus bergantian dengan siswa kelas lain.

Pada indikator terakhir yaitu indikator fasilitas-fasilitas lain diperoleh nilai rata-rata 3,62 pada pernyataan fasilitas tempat kegiatan olahraga yang tergolong dalam kategori baik. Hal ini disebabkan karena fasilitas tempat kegiatan dalam melakukan olahraga sudah memadai. Selanjutnya fasilitas lab komputer yang memiliki nilai 3,71 yang tergolong kategori baik. Hal ini disebabkan tersedianya kelengkapan fasilitas lab komputer yang sudah memadai.

Kemudian pada pernyataan fasilitas pendukung kegiatan belajar mengajar (seperti kantin) diperoleh nilai 3,66 dan masuk dalam kategori baik,

walaupun begitu pernyataan ini masih lebih rendah dari fasilitas pendukung kegiatan belajar mengajar (seperti toilet) yang terdapat nilai rata-rata 3,71 dan tergolong dalam penilaian baik. Hal ini disebabkan karena ketersediaan toilet yang sudah memadai.

Nilai tertinggi dalam indikator ini 3,86 terdapat pada pernyataan fasilitas parkir. Hal ini disebabkan ketersediaan tempat parkir kendaraan sudah memadai. Selanjutnya alat penunjang lain (seperti AC) memiliki nilai 3,73 yg tergolong dalam kategori baik. Walaupun begitu hanya berbeda 0,01 dari alat penunjang lain (seperti kipas angin) yang mempunyai nilai 3,72 dan tergolong dalam kategori baik. Hal ini disebabkan karena tidak semua siswa bisa cocok dengan AC yang tergolong memberikan suhu lebih dingin dan memilih menggunakan kipas angin. Sedangkan nilai terendah 3,20 terdapat pada pernyataan kebersihan lingkungan sekolah yang termasuk kategori baik. Hal ini disebabkan karena para siswa belum puas dengan kebersihan lingkungan sekolah.

## **2. Gambaran Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo**

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas. Hal ini tentu akan sulit diukur karena pada dasarnya, kepuasan manusia terlalu abstrak. Karena kepuasan merupakan hasil yang didapatkan setelah konsumen merasakan harapannya terpenuhi melalui produk atau jasa yang diberikan. pada nilai rata-rata total jawaban responden 3,48, secara umum dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan siswa tergolong tinggi. Hal ini dapat terjadi karena siswa merasa sudah mendapatkan berbagai fasilitas dan kemudahan, mulai dari biaya yang ditetapkan hingga kemudahan dalam proses administrasi.

Berdasarkan kualitas produk, nilai tertinggi 3,58 terdapat pada pernyataan pertama tentang kondisi bangunan sekolah, yang termasuk didalam kategori tinggi dalam penilaian kepuasan. Berbeda dengan pernyataan kedua tentang kondisi lingkungan sekolah dengan nilai 3,47 dalam kategori tinggi. Hal ini dapat terjadi karena penyesuaian lingkungan belum sejalan dengan bangunan sekolah sehingga kondisi lingkungan relative lebih rendah dalam pemberi kepuasan. Sedangkan nilai terendah dalam indikator ini 3,13 yaitu kondisi ruang kelas yang termasuk dalam kategori cukup tinggi. Dapat dilihat hal ini terjadi karena kondisi ruangan kelas belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Selanjutnya untuk pernyataan kebersihan lingkungan sekolah terdapat pada nilai 3,33 yang hanya masuk didalam kategori cukup tinggi. Hal ini disebabkan siswa selaku responden belum terpuaskan dengan kebersihan sekolah.

Indikator berikutnya yaitu kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata yg baik, yaitu 3,56 tentang

pelayanan administrasi sekolah, pernyataan ini sejalan dengan pelayanan pembayaran SPP sekolah dengan nilai 3,71 yang masuk kedalam kategori tinggi dalam pemberian kepuasan. Hal ini terjadi tidak lepas dari bagian administrasi yang memberikan pelayanan yang baik. Untuk pernyataan pelayanan piket sekolah dengan nilai rata-rata 3,71 termasuk dalam kategori tinggi dalam pemberian kepuasan. Hal ini terjadi dari penilaian responden terhadap pelayanan petugas piket yang baik.

Selanjutnya indikator tentang faktor emosi yaitu 3,82 merupakan nilai rata-rata tertinggi untuk rasa bangga dengan nama sekolah yang termasuk dalam kategori penilaian tinggi dalam pemberian kepuasan. Hal ini tidak terlepas dari eksistensi alumni dan lingkungan dalam penilaian kualitas sekolah. Untuk pernyataan tentang kebersihan ruangan kelas dengan nilai 3,42 walau merupakan nilai terendah dalam indikator ini tetapi masih termasuk kedalam kategori tinggi. Hal ini disebabkan kesadaran siswa untuk melaksanakan piket rutin tepat waktu. Selanjutnya untuk indikator fasilitas ruangan kelas seperti kursi dengan nilai 3,63, meja belajar 3,59 dan *white board* dengan nilai 3,71 yg semuanya termasuk kedalam kategori tinggi dalam pemberi kepuasan. Hal ini disebabkan oleh pemberian fasilitas yang baik dan mencukupi.

Indikator selanjutnya adalah harga, dalam indikator ini mencakup bagian administrasi mulai dari biaya administrasi yang ditetapkan relatif terjangkau dengan nilai rata-rata 3,78 juga uang SPP sekolah yang juga dirasa lebih terjangkau dari sekolah lain dengan nilai 3,66 dan juga biaya ujian yang ditetapkan relatif lebih terjangkau dari sekolah lain dengan nilai 3,65 yang semuanya termasuk dalam kategori tinggi dalam pemberian kepuasan. Hal ini dikarenakan elastisitas sekolah yang menyesuaikan dengan setatus lingkungan.

Kemudian untuk keperluan administrasi lain seperti uang pembangunan lebih terjangkau dengan nilai 3,57 dan termasuk dalam kategori tinggi dalam pemberi kepuasan. Juga sama halnya dengan uang ekstrakurikuler siswa yang penetapan biaya lebih terjangkau dari sekolah lain. Hal ini disebabkan oleh subsidi pemerintah yang membantu dalam meringankan biaya.

Untuk indikator yang terakhir yaitu biaya dan kemudahan, terdapat nilai rata-rata 3,66 untuk pernyataan fasilitas yang ditetapkan sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan sekolah masuk kedalam kategori tinggi dalam pemberi kepuasan. Hal ini disebabkan karena siswa sudah merasa sebanding fasilitas yang didapatkan dengan biaya yang dikeluarkan. Untuk proses administrasi seperti pembayaran spp dengan nilai 3,81 dan pembayaran uang pembangunan dengan nilai 3,81 termasuk dalam kategori tinggi dalam pemberi kepuasan. Hal ini disebabkan karena kemudahan proses administrasi yang dirasakan responden.

Selanjutnya yaitu proses administrasi pembayaran biaya ujian dengan nilai 3,57 walau lebih rendah dari pernyataan sebelumnya tetapi termasuk dalam kategori tinggi dalam pemberi

kepuasan. Hal ini dikarenakan banyaknya yg melakukan pembayaran saat akan ujian sehingga sedikit menghambat proses. Sedangkan untuk nilai terenda 3,56 yaitu dalam pernyataan cukup mudah dalam memperlakukan siswa untuk izin sekolah yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini disebabkan piket menerapkan aturan yang cukup ketat untuk memberikan izin kepada siswa untuk meninggalkan sekolah.

Dilihat dari indikator-indikator terakhir, kebanggaan atas nama sekolah menjadi salah satu faktor kuat penentu kepuasan siswa, ini dibuktikan dengan nilai rata-rata 3,48.

## b. Deskriptif Kuantitatif

### 1) Analisa Regresi Linear Sederhana

Fungsi dari analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh yang terjadi di antara kedua variabel. Selain itu analisis regresi juga berfungsi sebagai penunjuk arah hubungan yang terjadi antara variabel dependen dan variabel independen. Analisa regresi ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh Fasilitas Belajar (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y) pada SMK Satrya Budi Karang Rejo. Dengan menggunakan bantuan program SPSS 19.

**Tabel 2**  
Hasil Regresi X terhadap Y  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	<b>56.173</b>	7.449	
Fasilitas Belajar	<b>.276</b>	.090	.332

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa  
Sumber: Data output SPSS 19 diolah

Berdasarkan hasil output SPSS 19 dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:  $= 56,173 + 0,276X$ , artinya terdapat pengaruh positif antara variabel bebas Fasilitas Belajar (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Siswa (Y) pada SMK Satrya Budi Karang Rejo. Apabila variabel Fasilitas Belajar (X) mengalami kenaikan satu satuan maka variabel Kepuasan Siswa (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,276.

### 2) Analisa Korelasi dan Determinasi

Analisis distribusi frekuensi jawaban responden menurut skor dari variabel X dan Y dimaksud sebagaimana yang telah dilakukan hanya bermanfaat untuk memberikan informasi pendahuluan mengenai pola distribusi jawaban responden menurut skor. Selanjutnya dilakukan perhitungan korelasi berupa drajat atau kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar perubah, dinyatakan dengan koefisien yang sering disimbolkan dengan r. Kemudian untuk mengukur seberapa besar variabel bebas

menjelaskan variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi (KD). Berikut ini hasil uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi antara variabel bebas Fasilitas Belajar (X) dengan variabel terikat Kepuasan Siswa(Y).

Dari hasil output dilihat bahwa terdapat hubungan yang rendah yaitu sebesar 0,332 antara variabel X yaitu fasilitas belajar terhadap variabel Y yaitu kepuasan siswa. Sedangkan koefisien determinasi menunjukkan tinggi rendahnya kepuasan siswa dijelaskan oleh fasilitas belajar yaitu sebesar 11%, sementara untuk 89% dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Hal ini disebabkan siswa bersikap tidak peduli dan tidak termotivasi dengan fasilitas yang ada, karena orientasi siswa hanya mengharapkan kelulusan saja.

**Tabel 3**  
Koefisien Korelasi dan Determinasi X terhadap Y  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.332<sup>a</sup></b>	<b>.110</b>	.098	7.385

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Belajar  
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa  
Sumber: Data output SPSS 19 diolah

### 3) Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individual. Untuk menguji hasil perhitungan regresi dapat dilakukan pembuktian hipotesa untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat secara Parsial. Nilai t hit dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

**Tabel 4**  
Perkiraan Nilai t Hitung  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	t	Sig.
1 (Constant)	7.541	.000
<b>Fasilitas Belajar</b>	<b>3.084</b>	<b>.003</b>

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa  
Sumber: Data Output SPSS 19 diolah

Dari hasil output di atas dapat dilihat  $t_{hitung}$  sebesar 3,084 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan drajat bebas (df) = n-2 pada tingkat kepercayaan 95% ( $t_{0,05,77}$ ) adalah sebesar 1,99. Oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,003 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya fasilitas belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Satrya Budi Karang Rejo.

## 2. Evaluasi

### a. Fasilitas Belajar pada SMK Satrya Budi Karang Rejo

Fasilitas belajar merupakan sarana dan prasarana yang menunjang serta dapat membantu peserta didik untuk menemukan berbagai pengetahuan yang dibutuhkan juga mendorong peserta didik untuk aktif terlibat dalam proses pembelajaran. Peranan fasilitas sekolah semakin penting, karena fasilitas sekolah yang memadai akan membantu pemahaman dalam belajar untuk mencapai tujuan pembelajaran yang diharapkan.

Suksesnya suatu kegiatan belajar mengajar selain penyampaian materi oleh pengajar juga didorong oleh faktor lingkungan sekolah, gedung sekolah dan fasilitas lain yang terdapat disekolah. Untuk itu sekolah sebagai media pelajaran dalam hal ini SMK Satrya Budi Karang Rejo dituntut untuk menyediakan berbagai penunjang kegiatan belajar, mulai dari gedung sekolah sampai dengan alat bantu belajar yang dibutuhkan dalam penyampaian materi dan praktek. Fasilitas belajar yang tersedia di SMK Satrya Budi Karang Rejo terlihat cukup lengkap dengan ruang belajar yang nyaman, memiliki laboratorium bahasa memiliki laboratorium komputer, perpustakaan yang cukup baik, dan lain sebagainya.

Keadaan fasilitas belajar pada SMK Satrya Budi Karang Rejo dalam keadaan baik. Hal ini dibuktikan dari total jawaban rata-rata responden 3,48 dalam kategori baik. Siswa merasa fasilitas yang di dapat sudah baik. Akan tetapi item pada pernyataan Buku Pelajaran memiliki nilai rendah yaitu sebesar 3,46. Selain itu pada indikator fasilitas-fasilitas lain ada poin yang perlu mendapat perhatian yaitu pada kebersihan lingkungan sekolah yang hanya memperoleh nilai 3,20. Untuk mengatasi hal ini pihak sekolah diharapkan dapat melengkapi buku-buku pelajaran guna untuk memudahkan siswa dalam memperoleh referensi belajar, sekolah juga harus memperhatikan kebersihan lingkungan sekolah guna memberikan rasa nyaman kepada siswa.

### b. Kepuasan Siswa Pada SMK Satrya Budi Karang Rejo

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas. Hal ini tentu akan sulit untuk diukur karena pada dasarnya, kepuasan manusia terlalu abstrak. Karena kepuasan merupakan hasil yang didapatkan setelah konsumen merasakan harapannya terpenuhi melalui produk atau jasa yang diberikan.

Dari total jawaban responden yang masuk dengan nilai rata-rata 3,48 ini membuktikan bahwa kepuasan siswa relatif tinggi. Akan tetapi masi ada beberapa pernyataan didalam indikator kualitas produk yang hanya mencapai tingkat kepuasan cukup, seperti dengan kondisi ruang kelas dengan nilai rata-rata

3,13 dan kebersihan lingkungan sekolah dengan nilai rata-rata 3,33. Selain itu masi ada pernyataan lain yang perlu mendapatkan perhatian, seperti kondisi lingkungan sekolah dengan nilai rata-rata 3,47, kebersihan ruangan kelas dengan nilai rata-rata 3,42 dan pada indikator harga yaitu penetapan biaya lain seperti uang ekstrakurikuler yang memiliki nilai rata-rata 3,44. Untuk mengatasi hal ini pihak sekolah diharap memberikan perhatian khusus terutama pada kondisi dan kebersihan lingkungan sekolah, kebersihan ruangan kelas yang sangat tentu sangat berpengaruh terhadap siswa dalam mengikuti proses pembelajaran, dalam indikator lain juga ada yang perlu diperhatikan yaitu biaya ekstrakurikuler yang dinilai masi terlalu mahal juga tidak sesuai dengan kemampuan siswa.

Dari hasil analisa koefisien korelasi terdapat hubungan yang rendah yaitu sebesar 0,332 antara variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan untuk koefisien determinasi menunjukkan tinggi rendahnya kepuasan siswa dijelaskan oleh fasilitas belajar yaitu sebesar 11%, sementara untuk 89% dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Hal ini disebabkan karna siswa bersikap tidak peduli dan tidak termotivasi dengan fasilitas yang ada, untuk itu SMK Satrya Budi Karang Rejo disarankan lebih melibatkan siswa dalam menggunakan fasilitas belajar yang tersedia, sehingga siswa lebih peduli dan akan termotivasi dengan tersedianya fasilitas belajar.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Dari hasil pengolahan kuisioner tentang fasilitas belajar memiliki nilai rata-rata 3,48 dengan kriteria baik. Akan tetapi masih terdapat kelemahan pada SMK Swasta Satrya Budi Karang Rejo, dalam indikator buku-buku pelajaran dan didalam indikator fasilitas-fasilitas lain. Untuk indikator buku-buku pelajaran terdapat pada pernyataan ketersediaan buku pegangan untuk siswa (seperti buku paket) dengan nilai rata-rata 3,46. Kemudian untuk indikator fasilitas-fasilitas lain terdapat pada pernyataan tentang kebersihan lingkungan sekolah dengan nilai rata-rata 3,20.
- Dari hasil pengolahan kuisioner tentang kepuasan siswa memiliki nilai rata-rata 3,48 dengan kriteria tinggi. Tetapi pada SMK Swasta Satrya Budi Karang Rejo masih ada kelemahan, dalam indikator kualitas produk, faktor emosi dan harga. Pada indikator kualitas produk dalam pernyataan merasa puas dengan kondisi lingkungan sekolah dengan nilai rata-rata 3,47 sedangkan dalam pernyataan merasa puas dengan kondisi ruang kelas dengan nilai rata-rata 3,13 dan pada pernyataan merasa puas dengan kebersihan lingkungan sekolah dengan nilai rata-rata 3,33. Selanjutnya, pada indikator faktor emosi terdapat pada pernyataan merasa puas dengan kebersihan ruangan kelas dengan nilai rata-rata 3,42. Kemudian pada indikator harga terdapat pada pernyataan penetapan biaya

- seperti uang iuran ekstrakurikuler siswa dengan nilai rata-rata 3,44.
- c. Hasil pengujian regresi fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa, dapat dilihat persamaan regresi  $= 56,17 + 0,28X$ . Hal ini berarti terdapat pengaruh positif antara variabel bebas Fasilitas Belajar (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Siswa (Y) pada SMK Satrya Budi Karang Rejo.
  - d. Melalui analisa koefisien korelasi diketahui bahwa terdapat hubungan yang rendah yaitu sebesar 0,332 antara variabel X yaitu Fasilitas Belajar terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Siswa. Hal ini disebabkan siswa bersikap tidak peduli dan tidak termotivasi dengan fasilitas yang ada, karena orientasi siswa hanya mengharapkan kelulusan saja. Sedangkan koefisien determinasi menunjukkan tinggi rendahnya kepuasan siswa dijelaskan oleh fasilitas belajar yaitu sebesar 11%, sementara untuk 89% dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.
  - e. Melalui perhitungan uji t dengan taraf signifikansi 5% disimpulkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 3,084 sedangkan  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 1,99. Oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya fasilitas belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMK Satrya Budi Karang Rejo.

## 2. Saran

- a. Bagi pihak sekolah, penulis menyarankan agar fasilitas-fasilitas sekolah yang sudah baik tetap dipertahankan kualitasnya, serta terkait fasilitas yang memperoleh nilai rendah dari penilaian responden seperti ketersediaan buku-buku pelajaran, kondisi dan kebersihan lingkungan sekolah, kondisi dan kebersihan ruangan kelas agar lebih diberi perhatian untuk peningkatan kualitas kegiatan belajar mengajar yang lebih baik. Dalam penyediaan dan pemanfaatan fasilitas belajar diharapkan dapat melibatkan siswa, sehingga siswa bersikap lebih peduli terhadap fasilitas yang disediakan.
- b. Bagi siswa, diharapkan untuk ikut memelihara aset sekolah merupakan tindakan yang sangat dianjurkan, seperti merawat buku-buku pelajaran yang diberikan, memperhatikan lingkungan sekolah dan menjaga kebersihan kelas dengan cara melakukan tugas piket secara teratur demi terciptanya proses belajar mengajar yang baik juga efektif dan efisien. Karena kepuasan dapat tercipta dari fasilitas yang menuntut siswa untuk berperan serta menjaga dan merawat sehingga timbul apa yang diharapkan.
- c. Bagi pemerintah, dalam skripsi ini penulis hanya bisa menyarankan agar lebih meningkatkan bantuan dalam bentuk materi maupun nonmateri ke sekolah-sekolah demi meningkatnya fasilitas belajar yang dapat menciptakan kualitas belajar mengajar yang terus berkembang menjadi semakin lebih baik.
- d. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan belum dapat mengungkap seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak variabel penelitian, seperti fasilitas-fasilitas lain yang dapat memberikan kepuasan kepada siswa.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta: Rineka Cipta.
- Boyd, et, all, 2000, **Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global**, Jakarta: Erlangga.
- Dalyono, 2005, **Psikologi Pendidikan**, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan dan kebudayaan/Pusat Bahasa, 2001, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Edisi 3, Jakarta: Balai Pustaka.
- Gaspersz, D Vincent, 2003, **Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis, Edisi Revisi dan Perluasan**, Jakarta: Gramedia.
- Husaini, Usman, 2006, **Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan**, Jakarta : Bumi Aksara.
- Kirom, Bahrul, 2009, **Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Service Performance and Customer Satisfaction Measurement**. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip, & Gary, Armstrong, 2008, **Prinsip-Prinsip Pemasaran**, Edisi 12, Jilid 1 dan 2, Jakarta: Erlangga.
- Muhroji dkk, 2004, **Manajemen Pendidikan**, Surakarta : UMS Press.
- Surya, Mohamad, 2004, **Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran**, Bandung : Pustaka Bani Quraisy.